

# Работа

## с корпоративными клиентами

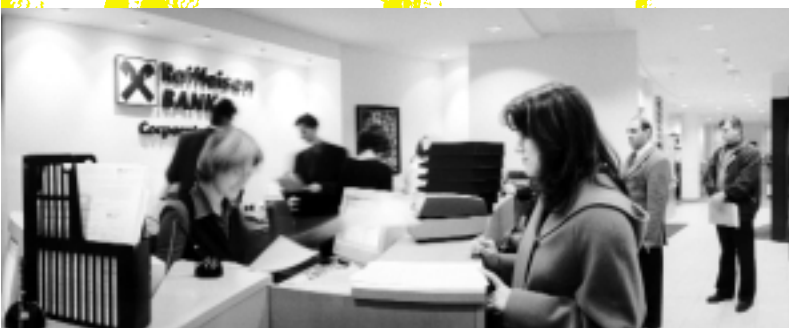


Для управления по обслуживанию корпоративных клиентов и торговому финансированию 1999 год был нелегким, но тем не менее успешным. В первой половине года компании все еще пытались справиться с последствиями финансового кризиса 1998 года, пострадав от падения отечественного производства, девальвации рубля и прямых убытков от неплатежей в сочетании с замороженными остатками на счетах в неплатежеспособных российских банках. Число надежных российских банков сократилось до десятка, среди них в основном преобладали государственные банки.

1999 год стал также решающим годом для российских филиалов западных транснациональных компаний. Некоторые из них ушли с российского рынка, в то время как другие увидели для себя новые перспективы и приняли решение расширить свою деятельность в России. Эта последняя категория западных клиентов стала основной целевой группой в маркетинговой стратегии Райффайзенбанка Австрия.



С учетом положительных результатов нашей кредитной деятельности во время кризиса – когда ни один из клиентов-заемщиков ни Райффайзенбанка Австрия, ни его учредителя, РЦБ, не нарушил своих кредитных обязательств – Райффайзенбанк Австрия начал активно разрабатывать схемы структурного и торгового финансирования для своих клиентов. Основу нашей деятельности в этой области составило предэкспортное финансирование и финансирование толлинга при экспорте сырьевых товаров в дополнение к финансированию импортных операций крупных российских импортеров и дистрибьюторов в пищевой и автомобильной отраслях. На основе нашего богатого опыта и ноу-хау в области предэкспортного финансирования мы предоставили целый ряд кредитов для финансирования торговых операций на территории России. Пожалуй, лучшей иллюстрацией результатов этой деятельности может служить 260%-ное увеличение корпоративного кредитного портфеля Банка.



Другой значимой областью роста были документарные операции, в особенности открытие импортных аккредитивов и предоставление гарантий в пользу таможенных органов. Число корпоративных клиентов и финан-

совых учреждений, пользующихся услугами Райффайзенбанка по документарным операциям, в 1999 году выросло вдвое, и в 2000 году ожидается его дальнейший рост. Доходы от открытия паспортов сделок (в виде комиссии, взимаемой Банком в качестве агента валютного контроля) в 1999 году увеличились в четыре раза.

В связи с новыми требованиями со стороны поставщиков и изменениями в валютном регулировании повысился интерес к обеспечению импорта потребительских товаров и оборудования путем открытия аккредитивов в дополнение к гарантиям платежа. За 1999 год общее число экспортных и импортных аккредитивов и гарантий выросло на 150% по сравнению с 1998 годом, при росте их объема на 65%.

Другой важный инструмент – гарантии в пользу таможенных органов, предоставляемые по просьбе транснациональных компаний, а также российских импортеров для обеспечения их обязательств в отношении таможенных органов (например, акцизные марки).

Увеличение объема кредитования корпоративных клиентов, расширение клиентской базы, а также тесное сотрудничество между отделами внутри Банка привело к увеличению депозитов и остатков на счетах в 7,5 раза. Как один из наиболее активных участников валютного рынка, мы смогли предложить нашим клиентам оперативное и надежное обслуживание при продаже и покупке иностранной валюты даже по сделкам, паспорта которых были зарегистрированы в других банках.

Одним из знаменательных событий года для управления по обслуживанию корпоративных клиентов было начало работы с физическими лицами. Оказание услуг частным клиентам, а также открытие отделений Банка и сети банкоматов с круглосуточным доступом способствовали следующему шагу – разработке схем по выплате заработной платы с использованием карточек VISA Electron и VISA Classic для наших корпоративных клиентов. Гибкость и удобство предлагаемых зарплатных схем привлекло дополнительных клиентов (в основном, российские филиалы транснациональных компаний), которые со времени кризиса искали возможность получения подобных услуг.

Отделения Райффайзенбанка Австрия имеют в своем составе подразделения по работе с корпоративными клиентами. Целевыми группами для этих подразделений стали корпоративные клиенты, расположенные в непосредственной близости от отделений.

Параллельно с началом выпуска пластиковых карт для частных лиц, управление по обслуживанию корпоративных клиентов разработало и начало осуществление программы обслуживания корпоративных кредитных карт. Корпоративные кредитные карты VISA являются удобным средством оплаты представительских расходов и командировок по России и за рубеж.

Райффайзенбанк Австрия активно сотрудничает с другими членами банковской группы Райффайзен. Тесное взаимодействие внутри группы позволяет поддер-





живать деятельность транснациональных компаний в разных странах и содействовать местным клиентам дочерних Райффайзенбанков в Центральной и Восточной Европе. Несколько крупных западных банков, не имеющих филиалов в России, направили своих потенциальных клиентов в Райффайзенбанк Австрия для обслуживания. Также в связи с кризисом крупных российских банков Райффайзенбанк Австрия выступил в роли банка-агента по обслуживанию предэкспортного финансирования, предоставленного западными банками-кредиторами и кредитными консорциумами.

Одной из важнейших задач Райффайзенбанка Австрия является разработка и реализация новых банковских продуктов и услуг, а также индивидуальные решения по просьбе клиента и при его участии. Одной из новых услуг, которую Банк начал оказывать сразу после кризиса, стала круглосуточная инкассация и незамедлительное зачисление средств на счет клиента. Цель этой услуги – минимизация риска девальвации для компаний, работающих с наличностью.

На основе опыта банковской группы Райффайзен в области управления корпоративными финансами была разработана и внедрена принципиально новая система контроля финансовых потоков компании – "Finstream", которая дает возможность центральному финансовому отделу компании-клиента отслеживать и управлять финансовыми потоками ее операционных подразделений в России и по всему миру.

К концу 1999 года Райффайзенбанк Австрия начал работу над новым лизинговым проектом, который привел к созданию российской дочерней лизинговой компании ООО "Райффайзен-Лизинг" весной 2000 года. ООО "Райффайзен-Лизинг" находится в совместной собственности Райффайзенбанка Австрия и Райффайзен Лизинг Интернэшнл (Вена), холдинговой компании и координационного центра лизинговой деятельности группы Райффайзен в Центральной и Восточной Европе.

Создание ООО "Райффайзен-Лизинг" – еще одно свидетельство долгосрочного стратегического интереса банковской группы Райффайзен к России. Это совпадает с возросшей заинтересованностью российских филиалов иностранных компаний, а также отечественных компаний в модернизации российского производства в целом ряде промышленных отраслей и инвестировании в них. И вновь Райффайзенбанк Австрия готов стать инициатором внедрения в России современных финансовых решений.



## Управление по обслуживанию частных лиц

Обслуживание частных лиц – одна из новейших сфер деятельности Райффайзенбанка Австрия. В июне 1999 года, после трех лет успешной банковской деятельности в России, Райффайзенбанк Австрия получил лицензию на обслуживание частных лиц Центрального Банка России. Ранее, в феврале 1999 года, Райффайзенбанк Австрия получил основное членство в VISA International. Два этих события позволили Банку начать обслуживание частных лиц. Банк разработал стандартный набор услуг: открытие и обслуживание текущих и депозитных счетов, выпуск международных карт VISA. При разработке этих продуктов Банк использовал накопленные за столетие знания и опыт своего банка-учредителя РЦБ, а также других банков, входящих в банковскую группу Райффайзен.

Райффайзенбанк Австрия имеет собственный процессинговый центр, что позволяет отслеживать и обеспечивать без посторонних посредников весь цикл обращения карты от эмиссии до истечения срока ее действия, включая все операции.

Для удобства клиентов Райффайзенбанк Австрия начал создавать свою собственную сеть банкоматов, которые устанавливаются в местах сосредоточения клиентов Банка – в основном, в бизнес-центрах и отделениях Райффайзенбанка в центре Москвы. Райффайзенбанк Австрия постоянно расширяет свою сеть банкоматов. Банкоматы принимают все карты международной платежной системы VISA International. Банкоматы работают круглосуточно. Для удобства иностранцев инструкции банкоматов выдаются на трех языках: на русском, английском и немецком. Наличность выдается и в рублях, и в долларах США.

Следующим шагом в развитии банковских услуг для потребителей явилось открытие пунктов обмена валюты в наших отделениях и в московской гостинице "Пента Ренессанс". Все обменные пункты оборудованы POS терминалами для выдачи наличных владельцам карточек VISA.

Существенным достижением управления по обслуживанию частных клиентов совместно с управлением по работе с корпоративными клиентами явилась разработка зарплатной схемы для наших корпоративных клиентов с использованием карт VISA Classic или Visa Electron. К концу 1999 года "зарплатные" карточки составляли 80% общего числа карточек, выпущенных Банком.



За сравнительно короткий период времени Райффайзенбанк Австрия завоевал отличную репутацию на рынке розничных банковских услуг за счет быстрого и эффективного обслуживания, профессионализма персонала, разнообразия услуг и индивидуального подхода к клиентам.



# Расчетные услуги



Начиная с 1997 года Райффайзенбанк Австрия осуществляет все виды расчетно-кассового обслуживания, предусмотренные международной и российской банковской практикой. При этом Банк предлагает своим Клиентам полный комплекс банковских услуг, связанных с международными расчетами.


1999 год был отмечен стремительным ростом объема проводимых операций. Количество проводимых операций на межбанковском рынке и по поручению корпоративных клиентов выросло в 8 - 10 раз, данная тенденция продолжает устойчиво сохраняться. Это связано прежде всего с постоянным увеличением числа клиентов и их возрастающей активностью на рынке банковских услуг.

К настоящему времени Банк располагает солидной клиентской базой, в которую входят многие ведущие иностранные и российские компании, а также широкой сетью Лоро-корреспондентов, включая крупные региональные банки. Обеспечение качественного сервиса, связанного с расчетами, а также клиринговых услуг банкам Лоро-корреспондентам, является одним из приоритетных направлений деятельности Райффайзенбанка Австрия, которое Банк планирует активно развивать и в будущем.

При этом особое внимание уделяется последовательному совершенствованию высокоавтоматизированных производственных циклов (Straight Through Processing – STP), комплексному управлению операционными рисками, развитию технологий по усилению надежности операционных процедур (использование возможностей автоматизированного комплекса "Банк-Клиент", современных технологий сканирования и автоматического распознавания информации и т.п.)

Наши клиенты уже смогли оценить преимущества электронной системы "Банк-Клиент", которая позволяет предоставлять платежные поручения и получать выписки со счета, не покидая рабочих мест.. В 1999 году число клиентов, пользующихся данной услугой, удвоилось.

Используемая в Райффайзенбанке Австрия операционная система, которая установлена также в ряде крупнейших банков мира, позволяет осуществлять расчеты и учет по всем видам банковских операций. Усилиями специалистов Банка эта система была доработана с учетом требований ЦБ РФ по составлению финансовой и бухгалтерской отчетности.



Райффайзенбанк в Москве, как и все дочерние банки группы Райффайзен, является членом системы международных расчетов SWIFT. Расчеты по системе SWIFT полностью интегрированы с внутренней операционной системой.

Являясь членом VISA International, Банк обслуживает все операции с использованием пластиковых карт VISA. Райффайзенбанком подписано Соглашение по участию в карточной системе "Золотая Корона" в качестве расчетного банка.





# Управление кредитных и финансовых рисков

Новое подразделение – Управление кредитных и финансовых рисков – было создано в 1999 году. В нем были объединены отделы кредитного анализа, кредитной администрации, документарных операций, валютного контроля и управления рисками. Задача нового Управления – обеспечивать оптимальное соотношение между риском и доходностью операций, проводимых Банком.

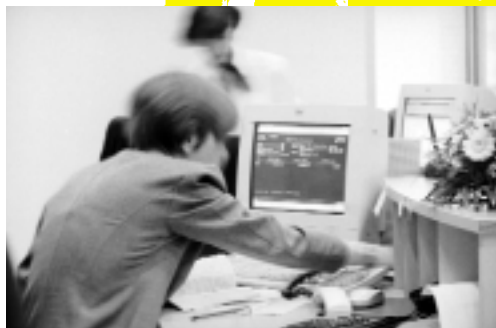
Концепция риска Райффайзенбанка Австрия включает в себя кредитный риск, рыночный риск, юридический риск, бухгалтерский риск, операционный риск и, что особенно важно для российского рынка, риск мошенничества и риск нанесения ущерба репутации. Управление кредитных и финансовых рисков при участии соответствующих отделов Райффайзенбанка Австрия в Москве и нашего учредителя в Вене стремится уменьшить эти риски, а также способствует установлению понимания со стороны всех сотрудников важности этого вопроса и надлежащего к нему отношения.

Что касается кредитного риска, тщательный отбор контрагентов/корпораций-заемщиков, глубокая аналитическая проработка и надежное залоговое обеспечение гарантируют высокое качество кредитного портфеля Банка.

В отношении рыночного риска был пересмотрен объем лимитов при строгом их соблюдении и контроле.

Для уменьшения риска мошенничества и риска нанесения ущерба репутации были пересмотрены внутренние процедуры работы Банка, включая мероприятия по предотвращению отмывания денег и мошенничества, чтобы повысить защиту от этих рисков и обеспечить полное соблюдение российского законодательства, а также высоких стандартов банковской группы RZB. Так, например, было разработано новое учебное пособие и организованы лекции для сотрудников всех соответствующих отделов.

Мероприятия по защите от мошенничества направлены не только на защиту Банка, но также и на обеспечение интересов наших клиентов. Управление финансовыми рисками стремится обеспечить максимально возможную защиту наших клиентов от мошенничества, что особенно важно в операциях с пластиковыми картами. Наличие собственной системы авторизации карточек, собственных банкоматов, просветительская работа с клиентами и другие меры предотвращения мошенничества, а также ежедневное отслеживание подозрительных



операций с карточками призвано свести до минимума количество случаев мошенничества, направленного против наших клиентов.

